

Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa

Johanna Vihtari, Leini Sinervo, Miia Ståhle

Sisältö

- Mitä asiakasosallisuudella sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa tarkoitetaan?
- Miksi asiakasosallisuus on tärkeää?
- Miten voimme edistää asiakasosallisuutta?
- Miten tästä eteenpäin?

Mitä tarkoitetaan?

Asiakasosallisuus

- Asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa ([Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet 1.11.2021](#)).
- Osallisuus on asiakasosallisuutta laajempi asia. Se liittyy osallisuuteen omassa elämässä, vaikuttamisen prosesseissa ja yhteisestä hyvästä. ([Osallisuuden viitekehys](#))

Asiakkaan ja organisaation näkökulma - kolikon kaksi puolta

- Asiakkaan kokemus ja tunne osallistumisesta ja vaikuttamisesta.
- Työntekijöiden ja organisaatioiden toimintatapa ja tavoite.



Keino ja päämäärä – asiakkaan erilaiset roolit

- Asiakas markkinoilla, valintoja tekevä kuluttaja. Asiakas palvelun käyttäjä tai kuluttaja, jonka mielipiteellä on merkitystä.
- Asiakas demokratiassa, oman elämänsä asiantuntija. Asiakas valtaistunut ja osallistuva, kansalaisoikeudet ja yhtäläiset mahdollisuudet.

Asiakasosallisuus on ihmiskeskeistä

- Toteutuu asiakkaan omassa tai läheisen palvelussa, esimerkiksi asiakas- tai kuntoutussuunnitelman laatimisessa ja hoidosta päätettäessä.
- Toteutuu palvelujen kehittämisessä, suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa esimerkiksi asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamispaikoissa, asiakasraadeissa, yhteiskehittämisessä ja kokemusasiantuntijatoiminnassa.

Asiakasosallisuus lainsäädännössä

- Perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (410/2015)
- Hallintolaki (434/2003)
- Terveysturvalaki (1326/2010)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki hyvinvointialueista (611/2021; 5 luku 29 § ja 32§, 7 luku 41§)

Keskustelu

- ✓ Mieti mitä asiakas sinulle tarkoittaa?
- ✓ Puhukaa yhdessä siitä mitä te tarkoitatte asiakkaalla?

Organisaation toimintakulttuurina



Kuva: Asiakasosallisuuden talo. [Lähde: Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa – THL](#) (THL, 2020)



Asiakasosallisuuden talo

Organisaatioissa mahdollisuus vaikuttaa palveluihin toteutuu monella tavalla ja usealla tasolla yhtä aikaa - jokainen ulottuvuus on tärkeä.



Talon vintillä on strategia ja ohjelmat, yhteinen arvopohja.



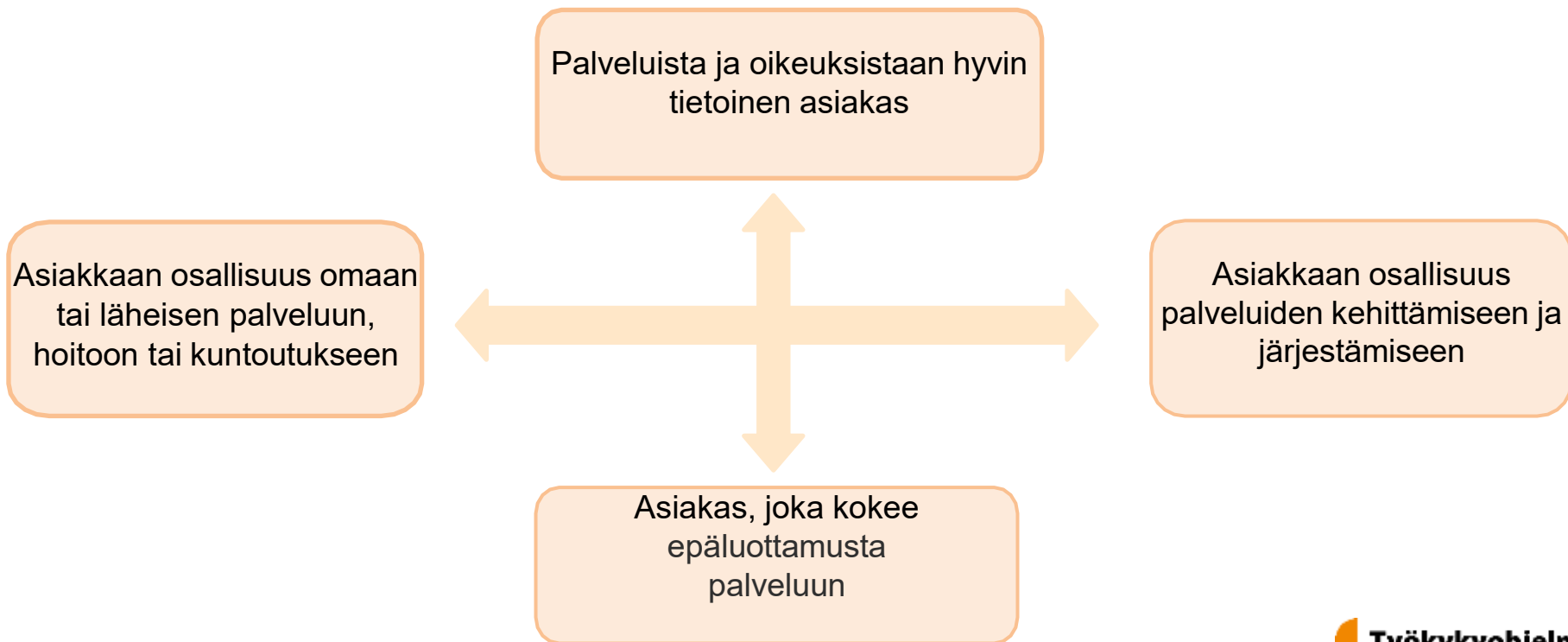
Kivijalkana osallisuus omaan palveluun.

Asiakasosallisuuden haaste

Asiakasosallisuus on tasapainon hakemista, neuvottelua ja yhteisen ymmärryksen luomista asiakkaan kokeman tarpeen, toimintakäytäntöjen ja lain asettamien raamien välillä.

- Kuka määrittää asiakkaan tarpeen?
- Kuka määrittää asiakkaan saaman palvelun?
- Kenellä on oikeus julkiseen palveluun?

Miten tukisit eri tavoin sitoutuneiden asiakkaiden erilaista osallisuutta?



Miksi tärkeää?

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus – ohjelma 2020-2022

”Jotta ohjelman tavoitteet saavutetaan, **on varmistettava asiakkaiden ja potilaiden osallistuminen ja vaikuttaminen oman palvelunsa ohella palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. Siksi olemassa olevien asiakasosallisuuden menetelmien käyttöönottoon on panostettava.** Tämä on erityisen tärkeää, jotta palveluiden yhdenvertainen saatavuus, saavutettavuus ja oikea-aikaisuus parantuvat.” ([sivu 15](#))

Työkykyohjelma 2020-2022

”Toiminnan periaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus. Tämä tarkoittaa **asiakkaan mahdollisuutta osallistua oman palvelunsa lisäksi työkyvyn tuen palvelukokonaisuuden kehittämiseen, tuottamiseen ja arviointiin**. Työkyvyn tuessa varmistetaan asiakasosallisuus käyttämällä **osallistumisen mahdollistavia keinoja**, kuten keskustelutilaisuuksia, asiakasraateja, yhteiskehittämistä ja koulutettuja kokemusosaajia.” ([sivut 17 ja 19](#))

Miksi asiakasosallisuutta tarvitaan?

Voimaannuttaa
asiakasta ja
ammattilaista

Syventää
osallisten ja
organisaation
osaamista ja
tietoperustaa

Tuottaa
vaikuttavampia
palveluja

Ajatuksia asiakasosallisuudesta

”Aikaisemmin puhuttiin me ja ne tai me ja he, nyt mä huomaan, että puhutaan yhä enemmän me.”

*”Me olemme kaikki ihmisiä, ja koitetaan auttaa toinen toisiamme, ja **asiakkaalta voi oppia myös paljon asiakastilanteessa.**”*

*”Se konkretisoituu se ihminen. **Onhan se nyt paljon mielekkäämpää, et se on mukana siinä.**”*

*”Työntekijöiden **asenne ja ilmapiiri on muuttunu palveluis.** Et se on mun mielest, miten se näkyy.”*

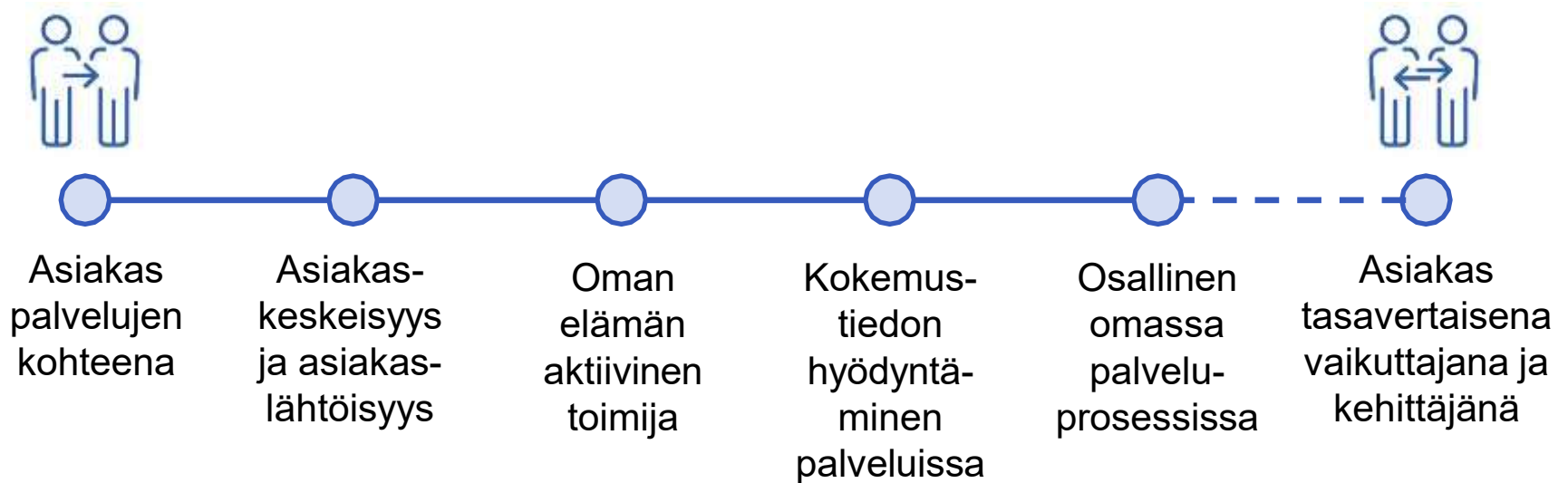
*”**Nyt olemme samalla puolella,** et vastakkainasettelu kuntoutujien ja ammattilaisten välillä et ne **vertaisohjaajat kuvataan siltana, tulkkina ja tämmösenä lähentäjänä.**”*

**Miten
edistetään?**

Edistäminen lähtee uuden ajattelutavan omaksumisesta

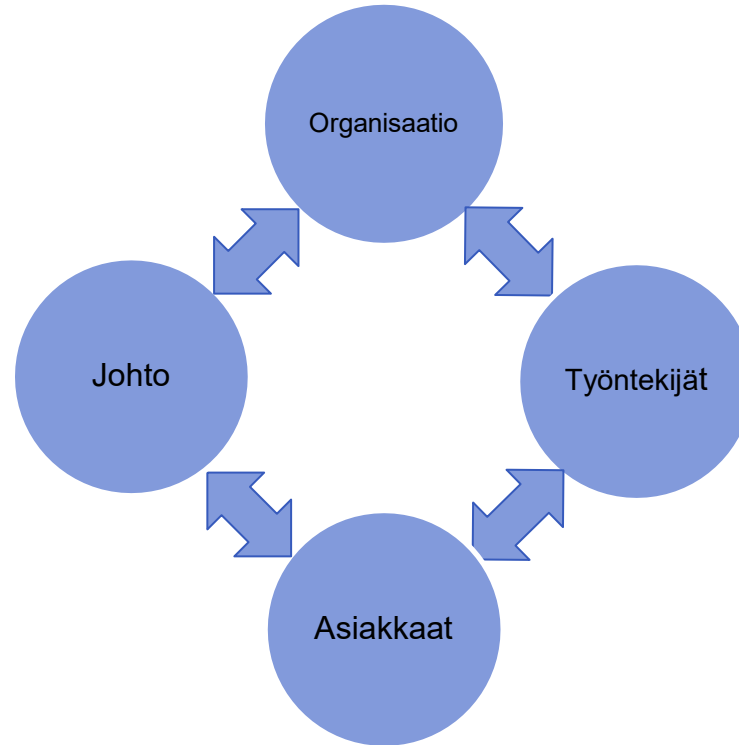
”Se on se haaste. Koska meidän ollaan ihan pienestä pitäen harjoiteltu, et miten tavoitteet tehdään ja miten ne ongelmat ymmärretään. Ongelmatkin etsitään niin – opeteltiin niin, että minä katson sieltä kaukaa niin, että minä kerroin, mitkä on potilaan ongelmat.”

Asiakasosallisuuden muutossuunta



Kuvio: Muutossuunta asiakassuhteessa ja -rooleissa (mukailtu Pohjola 2010, 2017).

Asiakasosallisuus on kaikkien asia



Asiakasosallisuus asiakkaan omassa palvelussa



Yhteistyötä edistää

Asiakkaan ja
työntekijän
kokemus
kohdatuksi,
kuulluksi ja
ymmärretyksi
tulemisesta

Asiakkaan
mahdollisuus
vaikuttaa ja
päättää
palveluistaan

Asiakkaan
mahdollisuus
antaa
palautetta

Asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyö

- ✓ Luotanko lähtökohtaisesti asiakkaaseeni?
- ✓ Muistanko kysyä olettamisen sijaan?
- ✓ Katsonko myös toisen näkökulmasta?
- ✓ Onko tavoitteet sovittu yhdessä?
- ✓ Onko palvelussa aikaa rakentaa luottamusta?

Pienilläkin kysymyksillä on merkitystä -> Miten koit käynnin?
Mitä muuta toivoisit tai haluaisit tietää?

Vuorovaikutusta ja avoimuutta – esimerkki 1/3

*”Asiakastietotekstin kirjoittaminen **yhdessä asiakkaan kanssa** oli hyvä kokemus. Mielessä on haastava tilanne, missä nuori nainen oli raskaana ja tiedossa oli hänen hankaluutensa päihteiden käytön kanssa. **Oli mietittävä, miten asiakasta tuetaan** synnytyksen jälkeen, jotta vauvaa ei tarvitsisi sijoittaa sijaisperheeseen.”*

Vuorovaikutusta ja avoimuutta – esimerkki 2/3

*”Asiakas ei nähnyt päihteiden käytön vaikutusta äitiyteensä yhtä vakavana kuin miten me ammattilaiset asian arvioimme ja **tästä käytiin hänen kanssaan neuvotteluja. Luottamuksen säilymiseksi** oli merkittävää, että kirjoitin hänen kanssaan yhdessä tapaamisestamme tekstin. Samalla pystyimme keskustelemaan näkemystemme erilaisuudesta ja **ymmärtämään toistemme näkökulmia** paremmin.”*

Vuorovaikutusta ja avoimuutta – esimerkki 3/3

*”Asiakas **koki tulleensa kuulluksi** ja toisaalta ymmärsi, miksi ammattilaiset olivat tilanteesta huolissaan. **Neuvotellen ja keskustellen yhteistyössä** päädyttiin siihen, että hän ja vauva aloittivat yhteisen elämänsä ensikotijaksolla. Uskoisin, että **yhteiskirjoittamisella ja avoimuudella pääsimme tähän hyvään lopputulokseen**. Se vaati vähän vaivaa ja rohkeuttakin, mutta palkitsi luottamuksellisella asiakassuhteella.”*

Asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä ja järjestämisessä



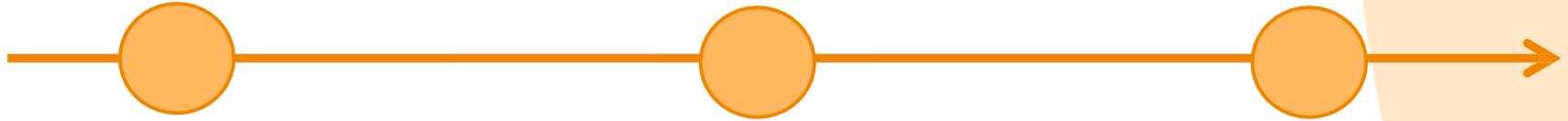
Palaute on yksi osa asiakasosallisuutta

- ✓ Mitä palautteille teidän organisaatiossa tehdään?
- ✓ Mitä on muutettu palautteen perusteella?
- ✓ Miten asiakas saa tiedon siitä, mitä palautteesta seuraa?

Vuoropuhelu palveluista

- Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet, kuten nuorisovaltuustot, vanhusneuvostot ja vammaisneuvostot.
- Asiakasraadit ja asiakasryhmät palveluiden kehittämisessä, avoimet asiakastilaisuudet ja –kuulemiset.
- Esimerkkinä terveys- ja hyvinvointikeskus, johon oli perustettu verkkopanelistien ryhmä. Tämän lisäksi käynnistettiin kuukausittaiset osallisuusillat, näihin keskustelutilaisuuksiin olivat tervetulleet verkkopanelistit sekä kaikki muut keskuksen palvelujen kehittämisestä kiinnostuneet. Tilaisuuksissa kerrottiin palveluista, tulevista suunnitelmista ja otettiin vastaan kehittämisehdotuksia.

Yhteiskehittäminen - esimerkki



Yhteiskehittämisryhmän perustaminen

Sosiaalityöntekijä perusti ammattilaisten ja asiakkaiden yhteiskehittämisryhmän sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseksi.

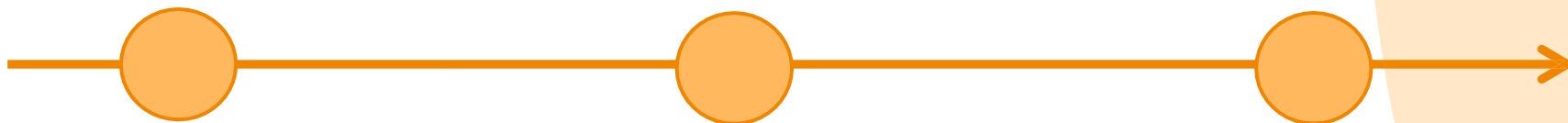
Kehittämistarpeiden kartoitus

Ryhmän toiminta alkoi keskustelulla aikuissosiaalityön kehittämistarpeista ja sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksesta. Ryhmässä haluttiin ymmärtää tarkemmin asiakkaiden tarpeita.

Yhdessä ideointi

Ryhmäläiset kävivät leipäjonossa keräämässä kävijöiden kokemuksia – syntyi idea kehittäjäasiakkaiden osallistumisesta leipäjonon yhteydessä toimivan palvelukahvilan pitämiseen.

Yhteiskehittämisryhmä



Kokeilu

Ryhmä kokeili ja pilotoi palvelukahvilatoimintaa sekä laajensi sitä sosiaalitoimistojen aulatiloihin.

Suunnittelu

Toinen ryhmän itsensä määrittelemä kehittämiskohde oli kahden sosiaalisen kuntoutuksen ryhmämallin suunnittelu ja kokeilu.

Kehittäminen

Ryhmäläiset pitivät puheenvuoroja eri tilaisuuksissa ja ryhmä antoi pyydettäessä organisaation kehittämistoimintaa koskevia ehdotuksia.

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia yhteiskehittämisyhmästä 1

A3: *Juu, **me tehään jotain konkreettista** eikä vaan ruodita asioita.*

A7: *Tai mä ainakin luulen, yritetään, **mut en tiedä johtaaks se mihinkään** sitte.*

A3: *No johtaahan se esimerkiksi joka ikinen torstai, ku on palvelukahvilassa ja siellä jollekin tyrkkää sitä kahvia ja kertoo kulttuurikortista, **ni on tehny jotain ihan konkreettista.***

A7: *Niin no oonhan mä saannu ainakin niitä nii joo. Ja sit se yks tuttuki tuli leipäjonoon.*

Kehittäjäasiakkaiden kokemuksia yhteiskehittämisryhmästä 2

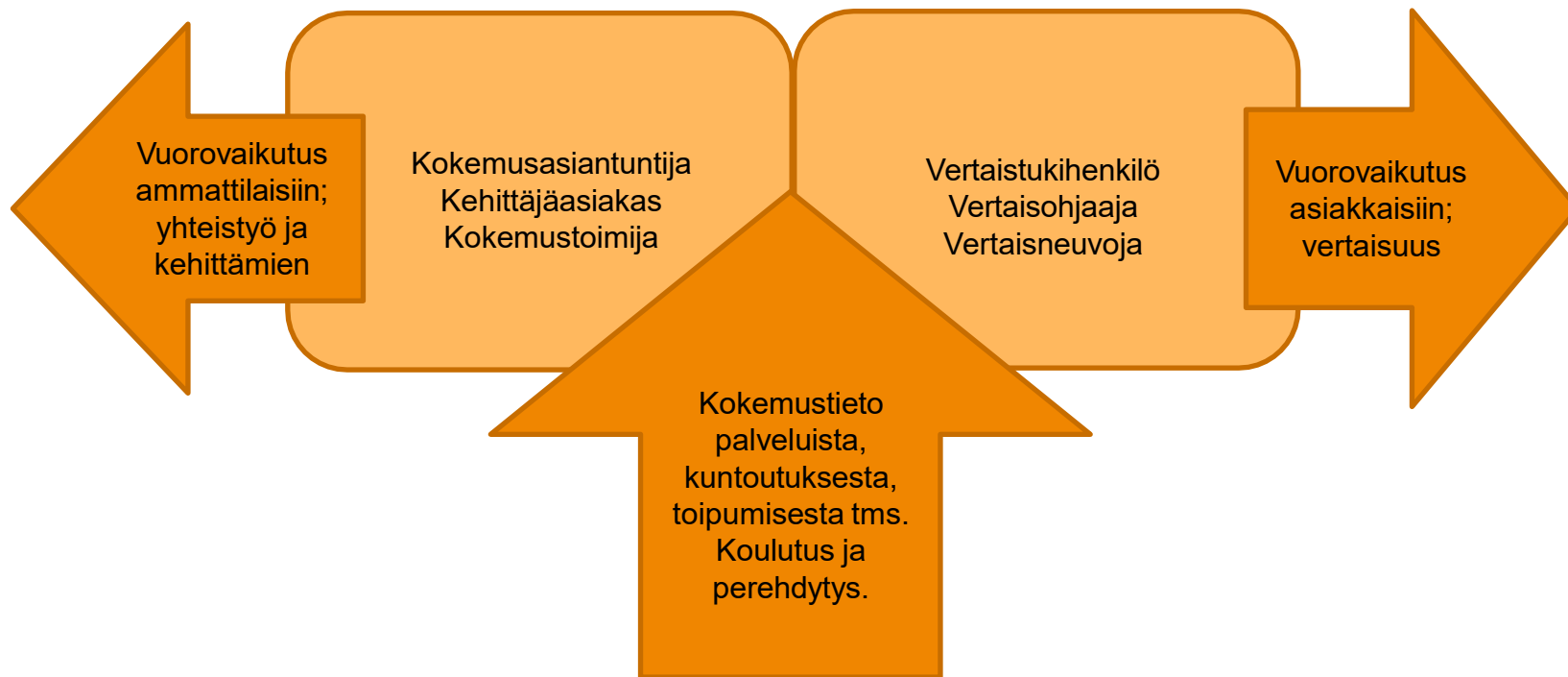
*A3: No onhan tää nyt ollu varsin voimauttavaa et jos aattelee että kaikki sellanen mitä on huonoja artikkeleita ”köyhä” ja ”työtön” ja ”sairas” ja what not. Ni on ”velkainen”. **Ni kaikki on käännetty silleen ”ei mut tosi hyvä, et ku sä oot, ni kerro meille mitä pitää tehdä?”**. Et oikeestaan tällanen b-luokan kansalaisuus on tässä ollu arvostettu asia. -- Siis tosiaan nousee semmonen metrin ryhtikin ihan erilaiseksi, et ”joo et hei et mä oon ammattiköyhä, vähän mä oon hyvä tässä”.*

Työntekijöiden kokemuksia yhteiskehittämisyhmästä

STT1: "Mä mietin, et miten asiakkaat kokee sen, et jos korostetaan sitä, et me ollaan ryhmäläisiä. Mä luulen, et se on asiakkaiden kannalta aika hyvä juttu, tai mä oon ainakin kokenut sen, et tavallaan se jotenkin helpottaa sitä yhdessä olo ja kommunikaatioo."

STT2: "Nii koska, jos ite on nyt ehkä ymmärtäny jotain asiakkaan asemasta enemmän, ni kyl varmaan asiakkaatki on ymmärtäny meidän työntekijöiden asemasta jotain vähän enemmän ja ymmärtää, että sosiaalityöntekijäkin on vain ihminen."

Kokemusasiantuntijat ja vertaiset



Kuvio mukailtu Ranta(2019); Hietala(2019)

Pohdittavaksi

Millaisia hyviä kokemuksia tai esimerkkejä sinulla on asiakasosallisuuden edistämisestä

- ✓ asiakkaan omassa palvelussa?
- ✓ yhteiskehittämisessä tai yhteistuotannossa?

Tutustu malleihin Innokylässä!

[Asiakkaiden-osallisuus-palveluiden-ja-palvelujärjestelmän-kehittämisessä toimintamallit](#)

[Asiakasosallisuusryhmät vammaispalvelujen yhteiskehittämisessä](#)

[Asiakasraati](#)

[Kokemusasiantuntijapankki \(KAP Vantaa\)](#)

[Päivä elämässä – kokemustietoa palveluiden kehittämiseen](#)

[Fattaluuta - vertaistukitoiminnan kehittäminen ja asiainnin helpottaminen](#)

**Miten
eteenpäin?**



Pohdintaa

- ✓ Minkä koet haastavaksi asiakasosallisuuden edistämisessä?
- ✓ Mitkä asiat edistävät asiakasosallisuutta?

Haasteita 1



Asiakkaiden **halu ja kyky päättää ja osallistua**. Ihmisen terveydentilan ja motivaation vaikutus osallistumiseen.



Omaksutut **ajattelutavat**. Kohteeksi asettamisen pitkä perinne. Luottamus siihen, että asiantuntijat tietävät parhaiten.

Haasteita 2



Ammattilaisten
käyttämä **kieli**.



Työntekijät voivat kokea
asiakkaan osallisuuden
**uhkana ammattilaisen
roolilleen**.



Asiakkaan ”**palvelu-
uupumus**”
tasapainotellessaan eri
palveluiden välissä.



Ammattilaisten
asenteet,
keskinäinen **kilpailu**
ja valtasuhteet.

Edistäviä tekijöitä 1



Tiedon **saavutettavuus**,
selkeä kieli ja ohjeet.
Asiakkaille tarjottu **riittävä
tieto** vaikuttamisen ja
päätöksenteon pohjaksi.



Työntekijän valmius
perustella käytäntöjään.
Palvelujen saamisen
perusteet kerrotaan
ymmärrettävästi.

**Kunnioittava kohtaaminen ja
vuorovaikutus**, kuuntelu ja sen
edellyttämät resurssit.



Edistäviä tekijöitä 2



Ajan antaminen päätöksentekoon,
mahdollisuus kysymyksiin.



Halu **kuunnella**,
kommunikoida ja
neuvotella yhdessä.
Tunnistetaan ymmärtämisen
ja hyväksymisen ero.



**Avoin ilmapiiri ja
luottamuksellisuus**, jotta asiakas
uskaltaa sanoa mielipiteensä ja
hänellä on mahdollisuus päättää
omista asioistaan.

Miten edetään – seuraavat askeleet?

- Keskustellaan yhdessä miten voimme lisätä asiakasosallisuutta omassa työssä, työyhteisössä tai verkostoissa?
- Sovitaan etenemistapa, johon kaikki voivat sitoutua.
- Sovitaan vastuutahot, sovitaan myös kuka ja miten seuraa muutoksen toteutumista?

Lähteitä

- Blomgren, Sanna ja Saikku Peppi (2019). Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6 /2019. THL. Haettu [31.8.2020] <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-285-7>
- Heini A., Hokkanen L., Kontu K., Kunttu K., Lindroos N., Ronimus H. (2019). Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä: asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopisto. Tutkimusraportteja ja selvityksiä.
- Isola A-M., Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017 THL. Haettu [17.7.2020] <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Laitila, M. (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Dissertations in Health Sciences. Itä-Suomen yliopisto ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Kuopio. Haettu [17.9.2019] osoitteesta http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- Muurinen, Heidi (2016) Kokeileminen sosiaalipalveluiden yhteistoiminnallisen kehittämisen menetelmänä. Sirpa Kannasoja, Marjo Kuronen & Tytti Poikolainen (toim.) Tutkiva sosiaalityö: Sosiaalityön aika. Talentia –lehti & Sosiaalityön tutkimuksen seura.

- Muurinen, Heidi (2019a) Service-User Participation in Developing Social Services: Applying the Experiment-Driven Approach. *European Journal of Social Work* 22(6), 961–973.
- Muurinen, Heidi (2019b) Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. *Heikki Waris -instituutin julkaisuja* 2/2019. Helsinki: Heikki Waris -instituutti.
- Niiranen, Vuokko (2002). Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: *Marginaalit ja sosiaalityö*, 63–80. Toim. Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Pohjola Anneli, Kairala Maarit, Lyly Hannu ja Niskala, Asta (toim.) (2017). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, A., Kemppainen T. & Väyrynen, S. (toim.), (2012). *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus
- *Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet*. Julkaistu 1.11.2021. <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/43d24e40-e871-4af5-b488-044a4cba68e7>
- Stenvall, Elina (2020). *Osallisuutta ja osallistumista. Osa 1: Osallisuuden lähtökohdat kansallisessa lapsistrategiassa*. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020:27. [Haettu 16.9.2020] <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7160-8>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (2020): [Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja Terveyspalveluissa](#)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL (2019): [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet](#)
- Thomas, Nigel (2002). Children, family and the state: decision-making and child participation. Bristol: Bristol University Press
- [Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022 : Ohjelma ja hankeopas \(STM:n julkaisuja 2020:3\)](#)
- [Työkykyohjelma 2020-2022 : Ohjelma ja hankeopas \(STM:n julkaisuja 2020:11\)](#)
- Valokivi, Heli, 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Väitöskirja. Tampereen yliopisto 2008.
- Vihtari, Johanna (2019) ”On totuttu siihen, et on tietty valta-asema, ja nyt tää ajatus muuttuukin ihan toiseksi” : Sosiaali- ja terveydenhuollon johdon ja esimiesten kokemuksia asiakasosallisuudesta. Pro-gradu-tutkielma. Vaasan Yliopisto. [Haettu 9.9.2020]
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019103136201>

Johanna Vihtari

Projektisuunnittelija

Yhdenvertaisuus –yksikkö, THL

etunimi.sukunimi@thl.fi

Leini Sinervo

Kehittämispäällikkö

Yhdenvertaisuus –yksikkö, THL

etunimi.sukunimi@thl.fi

Miia Ståhle

Aluekoordinaattori

HYKS/THL

etunimi.sukunimi@thl.fi